

KETIDAKPUASAN KONSUMEN HYPERMARKET



OLEH :
MARIO AUDDIE CHRISTIAN MANURIP
3103013077

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2018**

KETIDAKPUASAN KONSUMEN HYPERMARKET

SKRIPSI

**Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen**

**OLEH :
MARIO AUDDIE CHRISTIAN MANURIP
3103013077**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN

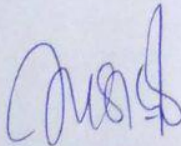
SKRIPSI

KETIDAKPUASAN KONSUMEN HYPERMARKET

OLEH :
MARIO AUDDIE CHRISTIAN MANURIP
3103013077

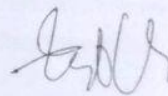
Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
Untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing I



Dr. Cicilia Erna Susilawati, S.E., M.Si.
(Jumat, 7 Desember 2018)

Pembimbing II



Elissabeth Supriharyanti, SE., M.Si.
(Jumat, 7 Desember 2018)

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : Mario A.C Manurip NRP: 3103013077

Telah diuji pada tanggal 23 Januari 2019 dan dinyatakan lulus oleh Tim
Penguji

Ketua Tim Penguji,



Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si.

NIK. 311.99.0369

Mengetahui:



Lodovicus Lasdi, MM., Ak,CA

NIK. 321.99.0370

Ketua Jurusan,



Robertus Sigit H. L., SE., M.SC.

NIK. 311.911.0678

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya
Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mario Auddie Christian Manurip

NRP : 3103013077

Judul Skripsi : Ketidakpuasan Konsumen Hypermarket

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ dtampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat sebenarnya.

Surabaya, 13 Desember 2018

Yang Menyatakan



Mario Auddie Christian Manurip

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan berkatnya penulis mampu menyelesaikan kewajiban berupa proposal skripsi yang berjudul KETIDAKPUASAN KONSUMEN SUPERMARKET CARREFOUR JALAN KALIMAS SURABAYA. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memenuhi gelar sarjana Bisnis Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Secara keseluruhan skripsi ini berisikan penelitian tentang ketidakpuasan konsumen supermarket Carrefour di jalan Kalimas Surabaya. Di mana dalam penelitian ini dilakukan secara deskriptif dengan melakukan wawancara kepada 30 orang informan yang menceritakan tentang pengalaman ketidakpuasannya dan dialaminya saat berbelanja. Dengan menggunakan metode Kritisal Insiden Teknik sebagai dasar wawancara. terselesainya skripsi ini tentunya tidak lepas dari dorongan dan uluran tangan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan kepada para pihak yang telah memberi dukungan sehingga penulisan proposal skripsi ini berjalan dengan baik dan lancar: Terimakasih kepada teman saya, Theresia Octa Dewiyanti yang telah membantu banyak selama ini dan selalu mendukung saya. Terimakasih kepada Tuhan yang Maha Esa, keluarga yang selalu mendorong dan mendukung penulis, Terimakasih kepada dosen pembimbing 1, bu Erna yang telah membantu saya dan banyak mendengarkan keluh kesah penulis. Terimakasih kepada dosen pembimbing 2, Bu Elish yang telah membantu agar skripsi ini bisa selesai dengan baik.

Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca, penulis, dan semua orang. Terimakasih banyak, *God Bless Us*.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN JUDUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
SSURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GRAFIK	x
ABSTRAK.....	xi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Ruang Lingkup Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.5.1 Manfaat Akademis	8
1.5.2 Manfaat Praktis	8
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi	8
BAB II. Tinjauan Pustaka	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Kepuasan Konsumen	11
2.3 Cara Mengetahui Kepuasan Konsumen	12
2.4 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	14
2.5 Sebab-sebab Timbulnya Ketidakpuasan	15
2.6 Akibat dari Ketidakpuasan Konsumen	17

4.2.2.3 Penurunan Loyalitas	48
4.3 Model yang diusulkan	51
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	52
5.1. Kesimpulan	52
5.2. Saran	53
5.2. 1 Saran Akademis	53
5.2.2 Saran Praktis	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Perbandingan Penelitian Terdahulu	10
---	----

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.2.1 Umur Informan.....	27
Grafik 4.2.2 Status Informan	28
Grafik 4.2.3 Jenis Pekerjaan	28
Grafik 4.2.4 Jenis Ketidakpuasan informan.....	29
Grafik 4.2.5 Emosi Informan	30
Grafik 4.2.6 Penyebab Ketidakpuasan.....	31
Grafik 4.2.7 Tindakan.....	32
Grafik 4.2.8 Hasil Dari Input	33
Grafik 4.2.9 Hasil Berupa Emosi Ketidakpuasan	43
Grafik 4.2.10 Emosi Negatif Primer dan Emosi Negatif Sekunder	46
Grafik 4.2.11 Berkurangnya Loyalitas	49
Grafik 4.3 Model Yang Diusulkan	53

\

ABSTRAK

Konsumen merupakan salah satu poin penting dalam sebuah perusahaan ritel karena jika perusahaan ritel tersebut bisa memberikan yang terbaik, konsumen akan merasa puas dan mereka akan kembali untuk berbelanja lagi di perusahaan tersebut namun sebaliknya, jika perusahaan tidak bisa memenuhi keinginan konsumen maka konsumen akan merasa tidak puas dan tidak kembali berbelanja.

Penelitian deskriptif ini bertujuan untuk mengetahui apa saja ketidakpuasan konsumen Supermarket Carrefour jalan Kalimas Surabaya, penyebab ketidakpuasan dan akibat dari ketidakpuasan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis *critical incident technique* dengan melakukan wawancara kepada para konsumen supermarket yang pernah mengalami ketidakpuasan. Sampel informan sebanyak 30 orang yang diwawancara dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yang dipilih sesuai ketentuan penelitian.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan ketidakpuasan dalam bidang pelayanan, produk, harga, dan promosi. Yang dimana akibat dari ketidakpuasan ini menimbulkan emosi dari para konsumen dan membuat konsumen mengeluh, baik itu disampaikan atau pun tidak. Dan konsekuensi dari ketidakpuasan adalah konsumen mengeluh dan berkurangnya loyalitas konsumen.

Kata kunci: ketidakpuasan konsumen, *critical incident technique*, kualitatif deskriptif, konsekuensi ketidakpuasan.

ABSTRACT

Consumer is one of the important thing from retail company because if the company itself could give the best, the consumer will feel satisfied and they will return to repurchase again at the company, but if the company couldn't fulfill what consumer wants then they will not feel satisfied and will not return shopping.

The purpose of this descriptive research was to find out the reason what affects dissatisfied consumer of Supermarket Carrefour jalan Kalimas Surabaya, the reason of dissatisfied dan the cause of dissatisfied. This research using analysis technique critical incident technique with interview to the consumer that ever feels dissatisfied. The samples are 30 consumer that interviewed with using purposive sampling that are chosen with the terms of the research.

The result of this research is showing dissatisfied on things such as service, products, price, and promotion. Which causing consumer to feel negative emotion and make them complain, whether they inform the staff or not. And the consequences from dissatisfied consumer are the loyalty of consumer are decrease

Keywords: *Dissatisfied consumer, critical incident technique, qualitative descriptive, consequences of dissatisfaction.*